

Appian

APPIAN POUR LES FOURNISSEURS DE SERVICES PUBLICS CENTRE DE CONTACTS INTELLIGENT

La plate-forme Intelligent Contact Center™ Appian unifie tous les systèmes, tous les canaux et toutes les informations client sur une seule interface intelligente. Grâce à l'automatisation intelligente, qui combine la puissance de la gestion des processus à la nouvelle génération des systèmes d'intelligence artificielle et de Robotic Process Automation, votre centre d'appels peut dépasser les objectifs relatifs à ses indicateurs clés de performance, proposer des expériences client poussées et former des agents très professionnels.

La transformation de l'expérience client est essentielle pour les fournisseurs de services publics. Les consommateurs et les entreprises ont toujours plus d'options à leur disposition, lesquelles leur permettent de réduire leur dépendance vis-à-vis des fournisseurs d'énergie traditionnels. Il est donc crucial d'améliorer la manière dont vous proposez votre service clientèle pour fidéliser vos clients et conserver vos parts de marché. Cependant, les opérations cloisonnées, les processus manuels et les systèmes existants représentent des obstacles de taille si vous souhaitez offrir une expérience client homogène.

Qu'il s'agisse de la facturation des clients, de l'approvisionnement, de la réponse aux pannes ou des demandes de services sur le terrain, les responsables des fournisseurs de services publics travaillent à la transformation de la manière dont ils assurent leur service clientèle et créent diverses occasions d'offrir de nouveaux produits et services énergétiques à leurs clients.

MODERNISEZ-VOUS POUR OPTIMISER VOTRE IMPACT

Transformez le centre d'appels de votre fournisseur de service public grâce à une plate-forme innovante, qui vous permet de proposer rapidement une expérience client intégrée au niveau de tous les canaux et de tous les points de contact avec les clients.



Une vue complète et intelligente du client

Unifiez les données et l'historique des interactions pour une vue complète et concrète de vos clients, qui vous permet de leur offrir des interactions intelligentes avec vos agents et des expériences client exceptionnelles.



Une expérience unique pour les collaborateurs

Adoptez une interface unique, facile à utiliser et axée sur une IA sophistiquée pour aider vos agents à bien s'occuper des clients et à formuler des recommandations personnalisées.



Des expériences client d'exception

Offrez une expérience client homogène au niveau de tous vos canaux et points de contact, en y intégrant la gestion des connaissances, et soyez sûr de répondre du premier coup aux demandes des clients.



Intégrations essentielles

Intégrez des données cloisonnées et des systèmes administratifs pour mieux orchestrer vos processus complexes et faire augmenter la valeur de vos investissements technologiques, notamment en matière de SAP et de technologies dédiées aux centres d'appels existantes.



CENTRE DE CONTACTS INTELLIGENT

UNE PLATE-FORME UNIFIÉE POUR AMÉLIORER LA FIDÉLITÉ DES CLIENTS

Engagement omnicanal. Intégrez vos principaux canaux de communication en une seule interface pour une expérience client homogène et profitez de l'expertise technologique de Google, Twilio et Genesys, entre autres.

Case Management dynamique. À la pointe de l'industrie, les fonctionnalités de Case Management pré-conçues permettent la simplification d'interactions de service complexes pour aider les agents à prendre des décisions et à trouver des solutions plus rapidement.

Automatisation intelligente. Il s'agit d'un mélange entre gestion des processus métier (BPM), Robot Process Automation (RPA) et intelligence artificielle (IA), qui vient en aide aux agents et constitue un indéniable avantage compétitif.

Low-Code. Avec Appian, pas besoin de choisir entre rapidité et puissance. Le Low-code transforme rapidement vos objectifs commerciaux en puissantes applications d'entreprise. Une plate-forme Cloud unique et fiable vous donne la possibilité d'accéder partout à vos données et de les exécuter sur n'importe quel appareil, optimisant ainsi la valeur que vous êtes en mesure d'offrir à vos clients.



DÉPASSEZ LES PRINCIPAUX OBJECTIFS RELATIFS À vos INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE :



Augmentation

- Scores de satisfaction client
- Scores de qualité des appels
- Revenus



Amélioration

- Taux de résolution au premier appel
- Niveau de service
- Productivité des agents



Réduction

- Temps de traitement moyen
- Coût par interaction
- Renouvellement des agents

RÉSULTATS ENREGISTRÉS PAR LES CLIENTS D'APPIAN :

- 80 % de réduction du temps de traitement
- Plus de 40 % d'économies en termes de coûts opérationnels
- 60 % d'augmentation de la satisfaction client
- 9 fois plus de rapidité pour le service clientèle

DANS LE DOMAINE DE L'ÉNERGIE ET DES FOURNISSEURS DE SERVICES PUBLICS, LES GRANDES ENTREPRISES FONT CONFIANCE À APPIAN :



Appian

Appian fournit une plate-forme de développement logiciel qui associe l'automatisation intelligente et le développement Low-Code pour créer rapidement des applications métier puissantes. Beaucoup d'entreprises parmi les plus grandes au monde utilisent les applications Appian pour améliorer l'expérience client, atteindre un état d'excellence opérationnelle et simplifier la gestion globale des risques et de la conformité.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site fr.appian.com/industries/energy